



Kleosin, 31 stycznia 2024 r.

Dr hab. inż. Dariusz Siemieniako, prof. PB

RECENZJA

całości dorobku naukowo-badawczego, dydaktycznego, popularyzatorskiego i organizacyjnego dr Hanny Hall na potrzeby postępowania habilitacyjnego w dziedzinie nauk społecznych, w dyscyplinie nauk o zarządzaniu i jakości

1. Podstawy sporządzenia recenzji

Niniejsza recenzja została sporządzona na potrzeby przeprowadzenia postępowania habilitacyjnego dr Hanny Hall przez **Radę Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości Politechniki Rzeszowskiej w Rzeszowie**. Postępowanie toczy się w dyscyplinie nauk o zarządzaniu i jakości. Podstawą wydania opinii są:

- uchwała Nr 4/2023 Rady Dyscypliny Nauk o Zarządzaniu i Jakości Politechniki Rzeszowskiej im. Ignacego Łukasiewicza z dnia 6 czerwca 2023 r. w sprawie wyrażenia zgody na przeprowadzenie postępowania habilitacyjnego dr Hanny Hall, podpisana przez Przewodniczącą Rady Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości Politechniki Rzeszowskiej dr hab. Krystynę Kmiotek, prof PRZ,
- uchwała Nr 6/2023 Rady Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości Politechniki Rzeszowskiej im. Ignacego Łukasiewicza z dnia 24 października 2023 r. w sprawie powołania komisji habilitacyjnej w postępowaniu w sprawie nadania dr Hannie Hall stopnia doktora habilitowanego w dziedzinie nauk społecznych w dyscyplinie nauk o zarządzaniu i jakości,
- dokumentacja wniosku o wszczęcie postępowania habilitacyjnego dr Hanny Hall obejmująca w szczególności:



- wniosek z dnia 12 maja 2023 roku o przeprowadzenie postępowania w sprawie nadania stopnia doktora habilitowanego w dziedzinie nauki społeczne w dyscyplinie nauk o zarządzaniu i jakości,
- kopię dokumentu stwierdzającego posiadanie stopnia doktora,
- Autoreferat na temat dorobku i osiągnięć w pracy naukowo-badawczej w języku polskim,
- wykaz osiągnięć naukowych stanowiących znaczny wkład w rozwój określonej dyscypliny,
- informacje o osiągnięciach dydaktycznych, sprawowanej opiece naukowej nad studentami i doktorantami, współpracy z instytucjami i organizacjami, odbytych stażach oraz działalności popularyzujących naukę,
- kopie dodatkowych dokumentów,
- egzemplarz monografii: Hall, H. (2022). Satysfakcja studenta. pomiar, modele, implikacje, Wydawnictwo Politechniki Rzeszowskiej, Rzeszów,
- elektroniczna wersja wszystkich przedkładanych dokumentów.

Przedłożona dokumentacja zawiera materiały umożliwiające przygotowanie recenzji na temat całokształtu dorobku dr Hanny Hall na potrzeby postępowania habilitacyjnego w dziedzinie nauk społecznych, w dyscyplinie nauk o zarządzaniu i jakości zgodnie z wymaganiami Ustawy z dnia 20 lipca 2018 roku prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. z 2018 r. poz. 1668 z późn. zm.). Zgodnie z wymogami ustawy, celem recenzji jest uzyskanie jednoznacznej odpowiedzi na pytania, czy dr Hanna Hall:

- 1) posiada w dorobku osiągnięcia naukowe stanowiące znaczny wkład w rozwój dyscypliny nauki o zarządzaniu i jakości?
- 2) wykazała się istotną aktywnością naukową realizowaną w więcej niż jednej uczelni, instytucji naukowej lub instytucji kultury, w szczególności zagranicznej?

Krótką charakterystyka sylwetki dr Hanny Hall

Dr Hanna Hall uzyskała 30.09.2002 r. stopień naukowy doktora nauk ekonomicznych w dyscyplinie nauk o zarządzaniu na podstawie rozprawy doktorskiej pt. „Projektowanie strategii



marketingowej w instytucjach edukacyjnych” obronionej w Kolegium Zarządzania i Finansów Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie.

Habilitantka rozpoczęła pracę zawodową na stanowisku asystenta w Katedrze Marketingu na Wydziale Zarządzania i Marketingu Politechniki Rzeszowskiej im. Ignacego Łukasiewicza. Od 2003 r. pracuje na stanowisku adiunkta w Katedrze Marketingu na Wydziale Zarządzania Politechniki Rzeszowskiej im. Ignacego Łukasiewicza.

Ocena osiągnięcia naukowego wskazanego przez dr Hannę Hall jako podstawa do ubiegania się o nadanie stopnia doktora habilitowanego

Dr Hanna Hall jako osiągnięcie naukowe, które uznaje za znaczny wkład w rozwój dziedziny nauk społecznych w dyscyplinie nauk o zarządzaniu i jakości wskazuje w Autoreferacie monografią naukową:

- Hall, H. (2022), Satysfakcja studenta. Pomiar, modele, implikacje, Wydawnictwo Politechniki Rzeszowskiej, Rzeszów

Jako że zgodnie w art. 219 ust. 1, pkt. 2 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. prawo o szkolnictwie wyższym i nauce stopień doktora habilitowanego nadaje się osobie, która „posiada w dorobku osiągnięcia naukowe albo artystyczne, stanowiące znaczny wkład w rozwój określonej dyscypliny (...)”, Habilitantka błędnie wskazuje w Autoreferacie, że dziełem tym jest monografia naukowa, która w rzeczywistości jest formą prezentacji dzieła. Osiągnięcie naukowe lub inaczej dzieło, będące przedmiotem recenzji, zostało opublikowane i rozpowszechnione w monografii naukowej. Monografia dokumentuje i umożliwia rozpowszechnienie dzieła. Przyjmuję, że Habilitantka utożsamia tytuł przedstawionej monografii jako tytuł osiągnięcia naukowego, które uznaje za znaczny wkład w rozwój dziedziny nauk społecznych w dyscyplinie nauk o zarządzaniu i jakości. Dalej w recenzji przyjmuję, że Kandydatka dokumentuje wskazane osiągnięcie naukowe w opublikowanej monografii.

Recenzowana monografia naukowa liczy łącznie 264 strony tekstu zasadniczego, bez bibliografii. Struktura pracy obejmuje cztery rozdziały. Integralnymi elementami pracy są również: wstęp, zakończenie, bibliografia, załączniki, spis rysunków, tabel i wykresów oraz streszczenia w języku polskim i angielskim.



Cel główny monografii wskazany przez Habilitantkę został określony jako „identyfikacja determinantów i konsekwencji satysfakcji studentów ze studiów, pomiar jej poziomu oraz opracowanie modeli”.

Należy podkreślić, że zakres tematyczny oraz zawartość merytoryczna monografii stanowi konsekwentne dążenie Habilitantki do pogłębiania wiedzy o satysfakcji klientów w odniesieniu do marketingu organizacji niekomercyjnych, w szczególności instytucji edukacyjnych. Świadczy o tym ewolucja dorobku naukowego Kandydatki, a w szczególności w zakresie bezpośrednio związanym z tematyką monografii (piszę o tym w dalszej części recenzji). Przedmiotową monografię postrzegam jako zwieńczenie wieloletnich badań prowadzonych przez Habilitantkę. Najważniejsze osiągnięcie przedstawione w monografii upatruję w weryfikacji modelu koncepcyjnego satysfakcji studentów. Habilitantka poprawnie, a wręcz wyróżniająco, zaprojektowała, przeprowadziła główne ilościowe badania empiryczne z uwzględnieniem poprzedzających badań jakościowych. Na uwagę zasługują solidne przeglądy literatury z analizą krytyczną, porównywaniem oraz przeciwstawianiem różnych poglądów innych badaczy. Pozytywnie oceniam przyjęte przez Habilitantkę definicje satysfakcji i lojalności klientów. Systematyzacja wiedzy umożliwiła Habilitantce identyfikację luk badawczych w zakresie powiązań satysfakcji klientów i lojalności klientów. Wielość i konkretność przyjętych celów szczegółowych, świadczy o dokonaniu pogłębionej analizy literaturowej oraz o wnikliwości Habilitantki. Ważnym wkładem Habilitantki jest omówienie istniejących teorii, modeli i metod pomiaru satysfakcji studentów.

Habilitantka przedstawiła następujące cele szczegółowe powiązane z celem głównym w podziale na cztery wymiary: teoretyczny, empiryczny, metodyczny oraz użytkowy.

Celem teoretycznym była:

C1) analiza i usystematyzowanie dorobku naukowego z zakresu:

C1a) ewolucji uniwersytetu,

C1b) zmian zachodzących w otoczeniu polskich uczelni i determinantów ich przyszłości,

C1c) klasyfikacji interesariuszy szkół wyższych oraz współczesnych koncepcji dotyczących zarządzania relacjami ze studentami (jako kluczową grupą interesariuszy uczelni),

C1d) czynników wpływających na satysfakcję studentów,



C1e) modeli satysfakcji studentów,

C1f) metod pomiaru satysfakcji studentów stosowanych przez uczelnie w różnych krajach świata.

Na **cele empiryczne** składały się:

C2) w rezultacie realizacji badań jakościowych:

C2a) identyfikacja czynników kształtujących satysfakcję studentów ze studiów oraz jej konsekwencji,

C2b) poznanie przyczyn dysatisfakcji oraz dysonansu pozakupowego studentów, związanych ze studiami oraz sposobów ich redukcji;

C3) w rezultacie realizacji badań ilościowych:

C3a) identyfikacja hierarchii ważności analizowanych czynników satysfakcji studentów względem studiów,

C3b) identyfikacja studenckich ocen analizowanych czynników, opartych na ich doświadczeniu,

C3c) ustalenie poziomu satysfakcji studentów mającego wyraz w wartości wskaźnika satysfakcji Customer Satisfaction Index (CSI), wskaźnika Heterogeneous Customer Satisfaction Index (HCSI) oraz w wartości wskaźników cząstkowych, odnoszących się do analizowanych czynników,

C3d) ustalenie wartości wskaźnika lojalności Net Promoter Score (NPS), wyrażającego skłonność studentów do rekomendacji studiów na danej uczelni,

C3e) identyfikacja (proponowanych przez studentów) zmian, umożliwiających w konsekwencji osiągnięcie wyższego poziomu NPS,

C3f) określenie konstruktów mających istotny, pozytywny wpływ na satysfakcję studentów (predyktorów satysfakcji),

C3g) określenie siły wpływu satysfakcji studentów ze studiów na ich lojalność względem uczelni, wyrażającą się w przekazywaniu pozytywnych opinii innym osobom,

C3h) ustalenie poziomu i przyczyn zadeklarowanej (przez studentów I stopnia) oraz rzeczywistej (w przypadku studentów II stopnia) lojalności studentów, w jej behawioralnym znaczeniu,



- C3i) określenie przyczyn oraz konsekwencji dysonansu i dyssatisfakcji studentów związanych z podjętymi studiami,
- C3j) rozpoznanie różnic pomiędzy wyodrębnionymi grupami studentów, dotyczących wybranych (spośród wymienionych) obszarów badawczych.

Do **celów metodycznych** należały:

- C4) wybór (wraz z uzasadnieniem) oraz zastosowanie metod badania (w tym pomiaru) satysfakcji i lojalności studentów,
- C5) zaprojektowanie narzędzia pomiarowego umożliwiającego pomiar satysfakcji studentów zgodny z procedurą realizacji wybranych metod badawczych,
- C6) sporządzenie siatki IPA (Importance – Performance Analysis), umożliwiającej wizualizację pozycji analizowanych czynników pod względem ich ważności dla studentów oraz ocen ich realizacji, jak również sformułowanie (na podstawie ww. wizualizacji) odpowiednich rekomendacji decyzyjnych,
- C7) opracowanie modeli satysfakcji studentów odnoszących się do wszystkich badanych studentów, jak również do ich wyodrębnionych (pod względem kierunku i stopnia studiów) grup.

Na **cele utylitarne** składały się:

- C8) przedstawienie propozycji narzędzia pomiarowego, które może być wykorzystane na uczelniach do pomiaru satysfakcji studentów,
- C9) zaprezentowanie procedur obliczania wskaźników służących do pomiaru satysfakcji i lojalności studentów,
- C10) zaproponowanie kierunków i konkretnych propozycji działań mających na celu osiągnięcie wyższego poziomu satysfakcji i w konsekwencji - lojalności studentów.

Pozytywnie należy ocenić wielowymiarowość przyjętych celów szczegółowych, co jest pomocne w przedstawieniu ich realizacji, a zwłaszcza wkładu naukowego badań Habilitantki. Krytycznie należy ocenić jednak sformułowanie pierwszego szczegółowego celu teoretycznego. Kandydatka wskazała bowiem na analizę, stanowiącą aktywność badawczą, która biorąc pod uwagę definicję celu, nie może nim być. Analiza, jako czynność badawcza może prowadzić do pewnego stanu ustaleń, w tym przypadku do usystematyzowania wiedzy. Celem jest pewien stan, punkt w przyszłości, który zamierza się osiągnąć poprzez podjęcie



konkretnych czynności. Wszystkie pozostałe sformułowania celów szczegółowych są poprawne. Habilitantka przedstawiła szereg pytań stanowiących problem badawczy. Pewien niedosyt budzi brak bezpośredniego sformułowania problemu badawczego.

W odniesieniu do opracowanego modelu koncepcyjnego Habilitantka przedstawiła dziewięć hipotez badawczych, które oceniam pozytywnie.

Struktura monografii jest poprawna. Habilitantka w pierwszym rozdziale przedstawiła kontekst badania, tj. uwarunkowania, sytuację i przyszłość szkolnictwa wyższego w Polsce. W rozdziale drugim przedstawiła przegląd literatury, a w trzecim i czwartym metodykę i wyniki badań empirycznych. Habilitantka przeprowadziła dyskusję z dotychczasową literaturą w odniesieniu do wyników badań własnych, jak również implikacji do praktyki szkolnictwa wyższego, co zostało zawarte w rozdziale czwartym.

W **rozdziale pierwszym** Habilitantka przedstawiła uwarunkowania, sytuację i przyszłość szkolnictwa wyższego w Polsce. Rozpoczęcie monografii od tematyki stanowiącej kontekst badań empirycznych oceniam pozytywnie, ponieważ stanowi to świetne przygotowanie do rozwijania kolejnych sekcji książki o charakterze teoretycznym i związanym z metodyką, analizą i interpretacją badań własnych. Pogłębiona prezentacja ewolucji uniwersytetu, aż do jego współczesnego oblicza, wraz z omówieniem aktualnej sytuacji i prognoz dotyczących szkolnictwa wyższego w Polsce ukazuje zarówno istotę funkcjonowania uczelni wyższej, jak i podmiot badania, czyli charakterystykę studentów.

Dalej Habilitantka w podrozdziale 1.3. ukazuje wyzwania odnośnie do jakości kształcenia w szkolnictwie wyższym, co już bezpośrednio wiąże się z tematem monografii i stanowi element uzasadnienia problemu badawczego. Habilitantka nie pominęła istotnych determinant rozwoju szkolnictwa wyższego, tj. konsekwencji pandemii Covid-19 oraz rozwoju technologii informatycznych, a zwłaszcza rozwoju nauczania zdalnego.

Istotnym dla książki jest także podrozdział 1.5, dotyczący zarządzania relacjami ze studentami, w którym Habilitantka wprowadza pojęcie interesariuszy, odwołując się do źródła, tj. Freemana. Należy zgodzić się, że potraktowanie studenta jako interesariusza jest trafne. Pozytywnie oceniam wprowadzenie przez Habilitantkę pojęcia marketingu relacyjnego jako orientacji uczelni wyższej na zarządzanie relacjami ze studentami. W analizie zarządzania relacjami z klientami, zabrakło ujęcia marketingu doświadczeń, a zwłaszcza ścieżki podróży



klienta, w związku z rozwojem technologii cyfrowych i pojawieniem się koncepcji marketingu 3,0, 4,0 i 5,0. W tym miejscu można jednak wzmiankować, że w rozdziale drugim Habilitantka akcentuje istotność doświadczenia studenta, jako kluczowego elementu definicji satysfakcji studenta; pewien niedosyt pozostawia tu jednak kwestia teoretycznego ugruntowania.

W **rozdziale drugim** Habilitantka zajęła się od strony teoretycznej i metodycznej głównym pojęciem książki, czyli satysfakcją studentów. Habilitantka zrobiła pogłębiony i solidny przegląd literatury. Pozytywnie oceniam rozpoczęcie w podrozdziale 2.1., od analizy różnych ról studentów w powiązaniu z satysfakcją. W ten sposób ukazana jest wielowymiarowość osoby / osoby studenta i wynikająca z tego złożoność zagadnienia satysfakcji studenta oraz metod i narzędzi wpływania uczelni na satysfakcję.

W definiowaniu satysfakcji studentów Habilitantka bazuje na definicji satysfakcji klientów Levitta oraz na teorii satysfakcji EDP. Jednocześnie w tym samym podrozdziale 2.2 przedstawiła także inne teorie wyjaśniające satysfakcję studentów. Rozbudowana jest część poświęcona rodzajom satysfakcji.

Literatura z obszaru zachowań konsumentów w zakresie powiązania łańcucha przyczynowego pomiędzy satysfakcją a lojalnością wskazuje, że satysfakcja klientów najczęściej nie jest wystarczającym czynnikiem lojalności klientów. Występują bowiem inne antecedencje lojalności, m.in. zaufanie i zaangażowanie, które mają wpływ obok satysfakcji na lojalność klientów. W przypadku przedmiotowych badań, w kontekście usług edukacyjnych świadczonych przez wyższe uczelnie, Kandydatka słusznie przyjmuje definicję lojalności studentów jako przekazywanie pozytywnych opinii, ponieważ definiowanie lojalności w ujęciu behawioralnym może nie mieć większego sensu w usługach edukacyjnych uczelni wyższych, gdyż student ma bariery wyjścia z relacji i behawioralnie może w relacji pozostawać, jednocześnie mając negatywną postawę i przekazując negatywne opinie.

Uzasadnieniem przyjęcia problemu badawczego Habilitantki w postaci poszukiwania zależności pomiędzy tylko jedną antecedencją lojalności, czyli satysfakcją studentów jest specyfika usług edukacyjnych oraz specyfika relacji pomiędzy uczelnią jako usługodawcą oraz studentem jako usługobiorcą. Habilitantka charakteryzując specyfikę usług edukacyjnych (podrozdział 2.2), trafnie przedstawia nie tylko typowe ogólne cechy usług, ale także uwypukla specyfiką usług profesjonalnych, gdyż takie cechy posiadają usługi edukacyjne. Ponadto za A.



Dra pińską (2012) Habilitantka przedstawia (s. 92) specyficzne cechy usług edukacyjnych szkoły wyższej, m.in. kilkuletni czas trwania; zmiana oczekiwań studentów w czasie trwania usługi; dysonans dotyczący z jednej strony chęci i dążenia studentów do zdobycia wiedzy i umiejętności, a z drugiej – niechęci do podejmowania wysiłku związanego ze studiowaniem; interdyscyplinarny charakter; wielopodmiotowość. Tak więc specyfika usług edukacyjnych szkoły wyższej z definicji zakłada pewien poziom zaufania i zaangażowania studenta, co usprawiedliwia zawężenie problemu badawczego, a tym samym skupienie się tylko na jednej antecedenencji lojalności, czyli na satysfakcji studentów. Umożliwiło to rozbudowanie modelu koncepcyjnego Habilitantki poprzez badanie antecedenencji satysfakcji studentów. Stanowi to możliwość uogólnienia wyników uzyskanych badań w podobnych kontekstach usługowych.

W podrozdziale 2.3 Habilitantka dokonała rozbudowanego przeglądu literatury w zakresie determinant satysfakcji studentów, co jest konieczne z punktu widzenia modelu badawczego. Habilitantka przyjęła założenie badania wyłącznie determinant instytucjonalnych, wyłączając czynniki osobowe wpływające na satysfakcję klientów. Takie zawężenia jest konsekwencją przyjętych celów i hipotez badawczych i jest to poprawne. Zabrakło jednak na początku tego podrozdziału ukazania problematyki antecedenencji satysfakcji na ogólnym poziomie klienta, gdyż wydaje się, że rola klienta jest podstawową rolą studenta w relacji z uczelnią.

Cenna jest analiza różnych modeli satysfakcji studentów i charakterystyka konstruktywów (2.4) oraz przedstawienie metod pomiaru satysfakcji klientów (2.5), ze szczególnym zwróceniem uwagi na metody CSI, NPS i IPA. Stanowiło to bazę do identyfikacji sposobu pomiaru satysfakcji studentów i antecedenencji satysfakcji oraz pomiaru lojalności klientów, a także umożliwiło przygotowanie własnego modelu koncepcyjnego. Ten zakres monografii jest szczególnie cenny na gruncie nauk o zarządzaniu i jakości.

Słabością teoretyczną w rozdziale drugim jest zbyt pobieżne przedstawienie pojęcia lojalności klientów, zwłaszcza w usługach z intensywnym kontaktem z klientami. Pomimo, iż pojęcie lojalności klientów jest drugoplanowe w przedmiotowej monografii, to jednak pogłębiona analiza antecedenencji lojalności byłaby pomocna w zrozumieniu wpływu satysfakcji na lojalność.

W definiowaniu satysfakcji studentów w rozdziale drugim zabrakło teoretycznego omówienia satysfakcji klientów w odniesieniu do różnych subdyscyplin i strumieni



literaturowych w naukach o zarządzaniu i jakości, a także w odniesieniu do różnych kontekstów badania satysfakcji klientów. Tego typu przekrojowa analiza pozwoliłaby lepiej zrozumieć definiowanie satysfakcji studentów jako klientów i powiązanych kategorii w przedmiotowym kontekście usług edukacyjnych.

Rozdział trzeci jest poświęcony badaniom jakościowym. W rozdziale tym przedstawiona jest metodyka, wyniki i wnioski. Głównym celem badań jakościowych Habilitantki „była identyfikacja poziomu satysfakcji ze studiów badanych studentów, czynników kształtujących tę satysfakcję oraz jej konsekwencji jak również zjawisk bezpośrednio z nią powiązanych tj. dyssatisfakcji oraz dysonansu pozakupowego studentów.” W badaniach jakościowych Habilitantka wykorzystała dwie metod, tj.: pogłębiony wywiad indywidualny oraz zogniskowany wywiad grupowy. Pozytywnie oceniam wykorzystanie metody zdarzeń krytycznych w wywiadach. Habilitantka przedstawiła wyniki badań jakościowych mieszając interpretacje z danych pochodzących z wywiadów indywidualnych i grupowych. Zabrakło metodycznego wyjaśnienia takiego sposobu interpretacji wyników, bo na ogół w badaniach jakościowych przedstawia się wyniki oddzielanie dla każdej metody badań jakościowych. W prezentacji wyników badań jakościowych zabrakło klarownego wyróżnienia głównych kategorii (kodów), które mogłyby wyłaniać się z uzyskanych przez Habilitantkę danych.

Pomimo pewnych mankamentów w analizie i prezentacji wyników badań jakościowych, generalnie należy pozytywnie ocenić przeprowadzenie badań jakościowych, które stanowiły wsparcie dla głównego, zrealizowanego na dużej próbie badania ilościowego. Należy też wskazać na zachwianą proporcję objętości w związku z niewielką objętością rozdziału trzeciego w porównaniu z pozostałymi rozdziałami, co stanowi niewielką słabość monografii.

W **rozdziale czwartym** Habilitantka przedstawiła zarówno metodyką badań ilościowych, wyniki oraz wnioski. Habilitantka podaje jako główny cel badań ilościowych „ustalenie poziomu satysfakcji badanych studentów ze studiów, identyfikacja ważności i ocen kształtujących ten poziom czynników oraz określenie, w procesie modelowania, predyktorów satysfakcji studentów i jej czynników efektowych (następników). Podjęto także próbę określenia przyczyn oraz konsekwencji dyssatisfakcji i dysonansu pozakupowego studentów, związanych ze studiami.” (s. 185).



Habilitantka przedstawiła solidnie proces przygotowania do badania empirycznego na licznej próbie 1640 studentów, I i II stopnia, stacjonarnych i niestacjonarnych z czterech polskich uczelni z dwóch kierunków studiów – zarządzanie i budownictwo. W badaniach naukowych próby składające się ze studentów są często oceniane negatywnie, ze względu na niższą jakość uzyskanych danych, niż w przypadku respondentów o innych charakterystykach. Jednak temat badania Habilitantki wymagał udziału studentów w badaniach ilościowych, tym niemniej można wskazać na ograniczenie tego typu badań spowodowane niższą rzetelnością respondentów, niż w przypadku respondentów o innych charakterystykach statusu zawodowego. Z tego też powodu pozytywnie należy ocenić technikę kwestionariusza ankiety audytoryjnej, jako czynnika gwarantującego nie tylko większą zwrotność, ale sprzyjającego większej rzetelności odpowiedzi z powodów społecznych – obecność badaczki oraz innych respondentów w trakcie wypełniania kwestionariusza. Należy także podkreślić czaso- i pracochłonność procesu badawczego, zrealizowanego przez Habilitantkę.

Pozytywnie należy ocenić przeprowadzenie badania pilotażowego, które posłużyło modyfikacji kwestionariusza ankiety.

Istotne jest dostrzeżenie przez Habilitantkę złożoności zagadnienia satysfakcji klientów, co zostało ukazane w przyjętych operacjonalizacjach konstruktów, zwłaszcza antecedencji satysfakcji. Niewątpliwie pomógł w tym solidny przegląd literatury na temat satysfakcji. Efektem jest koncepcyjny model satysfakcji studentów, który został zweryfikowany empirycznie, a uzyskane dane zostały poddane analizie statystycznej. Habilitantka zastosowała właściwe metod analizy danych statystycznych, uzyskując odpowiednie wyniki. W analizie wartości wskaźnika HCSI oraz wskaźników cząstkowych Habilitantka uwzględniła wariancję dla założonych kryteriów (tabela 4.4). Wnosząca jest analiza IPA, którą Habilitantka przeprowadziła także w podziale na kierunek studiów. Pozytywnie również można ocenić wykorzystanie przez Habilitantkę modelowania równań strukturalnych w zobrazowaniu relacji pomiędzy satysfakcją i lojalnością studentów.

Dobrze oceniam sformułowane hipotezy, jak również przygotowane przez Habilitantkę uzasadnienie przyjętych hipotez badawczych. Zaproponowany model koncepcyjny satysfakcji studentów (rys. 4.2.) jest poprawny, został poprzedzony solidną analizą literatury, na podstawie której Kandydatka dowiodła zasadność występowania składników modelu.



Habilitantka dowiodła powiązania pomiędzy antecedenjami satysfakcji, satysfakcją studentów i lojalnością studentów potwierdzając trzy hipotezy badawcze i odrzucając sześć hipotez badawczych. Hipotezy potwierdzone to: H1 - Postrzegana jakość zajęć i programu nauczania (JZP) ma istotny, pozytywny wpływ na satysfakcję; H2 - Satysfakcja studentów ze studiów (S) ma pozytywny wpływ na ich lojalność względem uczelni (L), wyrażającą się w pozytywnym przekazie informacji o studiach; H9 - Lojalność studentów względem uczelni (L), wyrażająca się w pozytywnym przekazie informacji o studiach, jest determinowana satysfakcją ze studiów (S) bez względu na kierunek i stopień studiów. Przy czym hipoteza H9 jest rozwinięciem hipotezy H2.

Habilitantka wskazała wkład teoretyczny przeprowadzonych badań, jednak jest też pewien niedosyt w tym zakresie. W podrozdziale 4.4 przedstawiła konkluzje merytoryczne odnoszące się do przedmiotu badania oraz konkluzje metodyczne. Odnosnie do tego pierwszego Kandydatka dokonała podsumowania wyników badań empirycznych oraz skupiła się na zaprezentowaniu konkluzji praktycznych. Istotnym wkładem metodycznym Habilitantki jest zastosowanie trzech metod pomiarowych (metoda CSI, metoda NPS, analiza IPA), w ramach jednego kwestionariusza.

Największy wkład Habilitantki upatruję nie tylko w weryfikacji modelu koncepcyjnego, ale także w uporządkowanie wiedzy w zakresie konstruktów wykorzystanych w modelu, w kontekście usług edukacyjnych. Istotne są uzyskane wyniki dotyczące odrzucenia czterech antecedenji satysfakcji i potwierdzenie, że to jakość zajęć i programu nauczania jest istotną antecedencją satysfakcji i dalej lojalności studentów. Pewien niedosyt pozostawia niedostateczną interpretacją Habilitantki, przez pryzmat specyfiki usług edukacyjnych wyższych uczelni, dlaczego uzyskała takie wyniki badania? jakie cechy tych usług oraz jakie zachowania i postawy studentów spowodowały uzyskanie takich wyników badania? Podjęcie pogłębionej próby interpretacji tych wyników przez Habilitantkę wzmacniałoby wkład teoretyczny.

Habilitantka zrealizowała jednak cele pracy, ponieważ celem badania było sprawdzenie powiązań pomiędzy antecedenjami satysfakcji, satysfakcją studentów i lojalnością, co zostało osiągnięte.



Dużą wartość przedstawiają fragmenty książki dotyczące implikacji dla praktyki zarządzania uczelnią wyższą, np. w sekcji 4.4.

Dobrze świadczy o Habilitantce, że wskazuje w książce na ograniczenia badań. Jednak tekst poświęcony przyszłym badaniom został opracowany nieco powierzchownie.

Ponadto stwierdzam, że monografia została napisana poprawnym stylem językowym. Struktura poszczególnych sekcji książki jest klarowna, w tym można podkreślić pomocność formuły wskazywania celu każdego podrozdziału na początku. Forma graficzna, odsyłacze, bibliografia i załączniki nie budzą zastrzeżeń.

Po szczegółowej analizie osiągnięcia naukowego Habilitantki stwierdzam, że treść merytoryczna zgłoszonej publikacji lokuje się w dyscyplinie nauk o zarządzaniu i jakości. Podsumowując mogę stwierdzić, pomimo zgłoszonych uwag dyskusyjnych, że przedstawione do oceny osiągnięcie opublikowane w monografii naukowej pt.: „Satysfakcja studenta. Pomiar, modele, implikacje” stanowi znaczny i oryginalny wkład Autorki w rozwój nauk o zarządzaniu i jakości.

Ocena pozostałego dorobku naukowego dr Hanny Hall

Po uzyskaniu stopnia doktora Habilitantka opublikowała łącznie ponad 100 publikacji. W Autoreferacie zabrakło zbiorczej tabeli pozostałych (poza monografią dokumentującą osiągnięcie naukowe) publikacji po doktoracie, która na podstawie danych Habilitantki może wyglądać jak w tabeli 1 (uwzględniłem artykuł, który nie został pokazany w dokumentacji i opublikowany w 2023 r., oraz adekwatnie zaktualizowałem daty ostatnich publikacji Habilitantki w dwóch obszarach, tj. marketing instytucji edukacyjnych oraz satysfakcja studenta).

Po uzyskaniu stopnia doktora nauk ekonomicznych w 2002 roku Habilitantka prowadziła aktywność naukowo – badawczą, która jest podzielona na pięć obszarów problemowych, które jednocześnie układały się w logice etapowania, aczkolwiek widoczna jest równoległość pracy badawczej:

- 1) marketingu organizacji niekomercyjnych,
- 2) marketing instytucji edukacyjnych,
- 3) badania marketingowe,



- 4) satysfakcja klienta,
- 5) satysfakcja studenta.

W Autoreferacie Habilitantka przedstawia najważniejsze publikacje w odniesieniu do każdego z pięciu obszarów zainteresowań naukowych. Można zauważyć, że największy dorobek ilościowy i jakościowy Kandydatka osiągnęła w obszarze marketingu instytucji edukacyjnych. Równolegle rozwijała badania w zakresie satysfakcji studentów. Na uwagę zasługuje monografia autorstwa Habilitantki (Hall H., Marketing w szkolnictwie, Wydawnictwo ABC a Wolters Kluwer business, Warszawa 2007, 236 s.). Zakres tematyczny monografii wiąże się z głównym osiągnięciem naukowym wskazanym przez Habilitantkę w Autoreferacie. W monografii z 2007 r. Autorka wykorzystwała wybrane etapy procesu zarządzania marketingowego przedstawiając zarówno aspekty teoretyczne, jak i wyniki badań studentów i dyrektorów szkół oraz rekomendacje praktyczne w odniesieniu do marketingu w szkolnictwie. Wskazana monografia z 2007 r. stanowiła dobre przygotowanie Habilitantki do kontynuowania badań nie tylko w obszarze marketingu instytucji edukacyjnych ale także w obszarze satysfakcji studentów. W opublikowanej monografii dokumentującej główne osiągnięcie naukowe widoczne jest doświadczenie badawcze i pogłębiona wiedza Habilitantki w obu tych obszarach.

Z kolei badania Habilitantki w obszarze satysfakcji klienta umożliwiły zrozumienie tematyki satysfakcji na bardziej ogólnym poziomie. Szczególnie istotne jest rozwinięcie zagadnienia metod badania satysfakcji klientów oraz powiązań pomiędzy satysfakcją klientów a lojalnością.

W obszarze badań marketingowych, obok publikacji nie związanych bezpośrednio z przedmiotową monografią, Habilitantka zajęła się także wyzwaniem metodologicznym w badaniach marketingowych w zakresie jakości usług edukacyjnych.

Przedstawiona przez Habilitantkę monografia dokumentująca osiągnięcie naukowe, obejmuje w różnym stopniu wszystkie pięć wskazanych powyżej obszarów zainteresowań badawczych. Tym samym widoczne jest konsekwentne dążenie Habilitantki do skumulowania jej wieloletnich wysiłków badawczych we wskazanych obszarach w tematyce satysfakcji studentów.



Oprócz wskazanych powyżej obszarów zainteresowań naukowych, Habilitantka, po uzyskaniu stopnia doktora, była także zaangażowana w publikacje odnoszące się do ogólnie obszaru zarządzania organizacjami.

Tabela 1: Zbiorcze zestawienie pozostałych (poza monografią dokumentującą osiągnięcie naukowe) publikacji Habilitantki po doktoracie

Kategoria	Marketingu organizacji niekomercyjnych (2001-2011)	Marketing instytucji edukacyjnych (2002-2023)	Badania marketingowe (2004-2019)	Satysfakcja klientów (2004-2018)	Satysfakcja studenta (2006-2022)	Suma
Monografie		1				1
Rozdział w monografii w języku polskim	1	14	2		6	23
Rozdział w monografii w języku angielskim		2	2		1	5
Artykuły w czasopismach naukowych w języku polskim	2	18	7	6	10	43
Artykuły w czasopismach naukowych w języku angielskim w bazie JCR, WoS		1				1
Artykuły w krajowych czasopismach naukowych w języku angielskim	2		1	1	1	5
Artykuły w zagranicznych czasopismach naukowych w języku angielskim		3				3
Artykuły w czasopismach popularno-naukowych w języku polskim	4					4
Publikacje w materiałach konferencyjnych w języku polskim	2	9	1	1		13
Publikacje w materiałach konferencyjnych w języku angielskim		2			1	3
Suma	11	50	13	8	19	101

Źródło: Autoreferat i wykaz publikacji Habilitantki oraz bazy danych: Gogle Scholar, Web of Science Core Collection

Analizując pozostały – poza monografią wskazaną jako osiągnięcie naukowe – dorobek publikacyjny, należy zauważyć następujące fakty i rysy charakterystyczne dorobku:

- (1) W ujęciu ilościowym dorobek Kandydatki jest imponujący, ponad 100 publikacji autorskich lub współautorskich po doktoracie. Kandydatka publikowała samodzielnie, ale również we współpracy z innymi naukowcami, z uczelni krajowych i zagranicznych.



(2) Cechą charakterystyczną dorobku jest stosunkowo duży udział publikacji artykułów w czasopismach naukowych krajowych oraz rozdziałów w monografiach, przede wszystkim w języku polskim – łącznie 66 publikacji. Habilitantka publikowała też w języku angielskim, łącznie 17 publikacji i głównie w czasopismach krajowych i jako rozdziały w monografiach krajowych wydawnictw. Habilitantka publikowała też w języku angielskim w czasopismach zagranicznych, łącznie 3 (uwzględniłem artykuł nie wykazany w dokumentacji Habilitantki opublikowany w 2023 r.). Są to następujące publikacje:

- a. Hall H., Witek L., Conditions, contemporary importance and prospects of higher education marketing on the example of polish universities, „Procedia Economics and Finance”, Volume 39, ELSELVIER, 2016, s. 206–211.
- b. Hall H., Peszko K., Instruments and promotion activities of the universities in the context of recruitment campaign according to the students' opinions, International Journal of Teachnig and Education, z.3, t.III, s. 2015, s. 50-67.
- c. HALL, H., REMOTE LEARNING IN UNIVERSITY EDUCATION- EXPERIENCES OF THE PARTICIPANTS IN THE DIDACTIC PROCESS. Farabi Journal of Social Sciences, 2023, 9.1: 4-14.

Habilitantka publikowała w liczących się krajowych czasopismach naukowych reprezentujących problematykę z dyscypliny nauk o zarządzaniu i jakości w języku polskim i angielskim, tj.: Humanities and Social Sciences, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Marketing i Rynek, Handel Wewnętrzny, Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu. Habilitantka odwołuje się do nieaktualnej od dawna tzw. „listy czasopism B” wprowadzonej przez MNiSW do oceny rangi czasopism. Należało raczej posługiwać się obowiązującą listą oceny czasopism wprowadzoną kilka lat temu przez właściwe ministerstwo.

(3) Habilitantka opublikowała jeden artykuł naukowy w czasopiśmie indeksowanym w bazie Web of Science Core Collection, w głównym nurcie własnych zainteresowań badawczych, tj.:

- a. Hall H., The marketisation of higher education: symptoms, controversies, trends, “Ekonomia i Prawo”, 2018, t.17, z.1, s. 33-42.



Ponadto trzy inne publikacje, tj. materiały konferencyjne są indeksowane we wskazanej bazie. Znikome indeksowanie publikacji Habilitantki w głównych naukowych bazach globalnych (WoS) stanowi o słabszej stronie dorobku naukowego.

- (4) Cytowania prac Kandydatki oceniam jako wynik przeciętny, tj. w odniesieniu do dwóch bazach danych:
- według bazy Google Scholar, 293 cytowania, wskaźnik Hirscha 7 (na dzień 29.01.2024 r.).
 - według bazy WoS, 22 cytowania, wskaźnik Hirscha 3 (na dzień 29.01.2024 r.).
- (5) Habilitantka ma w dorobku redakcję naukową dwóch monografii o tematyce marketingowej, a także współredakcję naukową dwóch monografii z obszaru zarządzania. Pełniła także funkcję redaktora naukowego dwóch numerów czasopisma „Modern Management Review”. Była członkiem rad redakcyjnych 5 cyklicznych zeszytów naukowych „Prace Kół Naukowych Politechniki Rzeszowskiej”.
- (6) Habilitantka odznacza się ponad przeciętnym dorobkiem w zakresie opieki naukowej nad studentami. W roli opiekunki koła naukowego uzyskała w latach 2018-2023, 81 współautorskich publikacji naukowych z zakresu marketingu, z czego 79 artykułów zostało opublikowanych w cyklicznych zeszytach „Prace kół naukowych Politechniki Rzeszowskiej”, a 2 publikacje to były rozdziały w monografiach. W roli opiekunki studenckich kół naukowych była także członkiem komitetów organizacyjnych, łącznie 20 konferencji naukowych. Niewątpliwie ogromne doświadczenie i wysokie kompetencje Habilitantki w opiece naukowej nad studentami stanowią bardzo dobry prognostyk dalszej opieki naukowej nad młodymi badaczami oraz doktorantami.

W podsumowaniu analizy pozostałego – poza monografią dokumentującą osiągnięcie naukowe – dorobku publikacyjnego dr. Hanny Hall mogę stwierdzić, że dorobek ten ogólnie oceniam pozytywnie.

Habilitantka w latach 2018 - 2019 pełniła funkcję kierownika projektu w ramach działalności statutowej PRz: „Marketingowe aspekty funkcjonowania współczesnych uczelni”. W latach wcześniejszych, była członkiem zespołu wykonawców siedmiu projektów finansowanych ze źródeł wewnętrznych Politechniki Rzeszowskiej.



Po uzyskaniu stopnia doktora uczestniczyła w sześciu międzynarodowych konferencjach naukowych, w tym w trzech indeksowanych w bazie Web of Science Core Collection.

W ramach wyjazdów Erasmus+ oraz innych, Habilitantka prowadziła wykłady dla studentów uczelni zagranicznych oraz rozwijała kontakty z kadrą naukową tych uczelni. Są to następujące uczelnie wyższe: European University Cyprus, Universidade Lusofona w Lizbonie, Università degli Studi di Bari Aldo Moro, Universidade Aveiro oraz Politechnika Lwowska.

Habilitantka ma długoletnią współpracę z Uniwersytetem w Melitopolu; uczestniczyła w 6 międzynarodowych konferencjach, które odbyły się w Melitopolu; publikowała artykuły w materiałach konferencyjnych oraz rozdział w jednej monografii, wydanej przez wydawnictwo uniwersyteckie. Ponadto w ramach współpracy międzynarodowej publikowała wspólnie z J. Pietrunią z Uniwersytetu Ekonomii i Prawa w Dniepropietrowsku. W ramach aktywności naukowej w więcej niż jednej uczelni uczestniczyła w konferencjach naukowych w 11 różnych ośrodkach naukowych. Słabszą stroną dorobku jest niewielki kontakt (poza czterema wyjazdami Erasmus+) z badaczami z uczelni „zachodnich”.

Habilitantka wykazała się także pewną aktywnością jako recenzent artykułów w czasopismach naukowych.

Podsumowując, stosunkowo pozytywnie oceniam pozostałe osiągnięcia naukowe Habilitantki i stwierdzam, że dr Hanna Hall, pomimo, że w ograniczonym stopniu, to jednak wykazała się aktywnością naukową realizowaną w więcej niż w jednej uczelni, instytucji naukowej lub instytucji kultury, w szczególności zagranicznej.

Ocena osiągnięć dydaktycznych, organizacyjnych i popularyzujących naukę

Dr Hanna Hall podstawową działalność dydaktyczną prowadzi na Wydziale Zarządzania Politechniki Rzeszowskiej. Dr Hanna Hall jest aktywną i doświadczoną nauczycielką akademicką i, jak to wynika z przedłożonej dokumentacji, wyjątkowo zaangażowaną w proces dydaktyczny i opiekę nad studentami, zwłaszcza w ramach koła naukowego. Świadczą o tym wysokie oceny dr Hall jako nauczyciela akademickiego dokonywane systematycznie przez władze Wydziału Zarządzania Politechniki Rzeszowskiej, a także wysokie oceny w ankietach studenckich.



Prowadzone zajęcia dydaktyczne na pierwszym i drugim stopniu studiów oraz na studiach podyplomowych obejmowały szerokie spektrum przedmiotów, m.in. badania marketingowe, marketing doświadczeń, marketing w handlu i usługach, marketing, satysfakcja i lojalność klientów. Jeśli chodzi o studia podyplomowe to były to studia „Marketing w oświacie”, na których Habilitantka prowadziła zajęcia. Zakres tych studiów jest zgodny z podstawowym zainteresowaniem naukowym Habilitantki. Zdecydowana większość przedmiotów dydaktycznych zawierała treści z zakresu dyscypliny nauk o zarządzaniu i jakości. Prowadziła także zajęcia dydaktyczne na zagranicznych uniwersytetach, wymienionych powyżej w recenzji.

Na uwagę i uznanie zasługuje ogromne zaangażowanie dr Hanny Hall w działalność kół studenckich. Obok wspomnianego już efektu naukowego jest to w dużej mierze zaangażowanie organizacyjne.

Pełniła rolę członka komitetów organizacyjnych 8 ogólnopolskich konferencji naukowych organizowanych przez Katedrę Marketingu PRz. Habilitantka była także zaangażowana organizacyjnie w ramach różnych zespołów i inicjatyw zarówno w ramach Wydziału Zarządzania PRz, jak i w odniesieniu do całej uczelni, tj. Politechniki Rzeszowskiej.

W okresie zatrudnienia w Politechnice Rzeszowskiej uzyskała 4 indywidualne nagrody Rektora PRz, 1 nagrodą zespołową oraz 3 wyróżnienia Dziekana i Rady Wydziału Zarządzania PRz.

Realizowała także współpracę z przedsiębiorstwami i organizacjami non-profit jako konsultant i ekspert. W ramach tego zaangażowanie Habilitantka, m.in. przygotowała strategię marketingową oraz metodykę badań marketingowych dla przedsiębiorstw. Pełniła także funkcję biegłej sądowej odnośnie ustalenia wartości dużej kampanii marketingowej oraz oceny poziomu zrealizowanych w jej trakcie działań promocyjnych.

Wniosek końcowy

Na podstawie dokonanej oceny osiągnięcia naukowego oraz pozostałego dorobku naukowo-badawczego, dydaktyczno-popularyzatorskiego, w zakresie współpracy międzynarodowej oraz organizatorskiego dr Hanny Hall, uważam, że wniosek o nadanie dr



Hannie Hall stopnia doktora habilitowanego w dziedzinie nauk społecznych w dyscyplinie nauk o zarządzaniu i jakości jest uzasadniony i opiniuję go pozytywnie.

Przeprowadzona analiza dokonań dr Hanny Hall we wszystkich obszarach aktywności naukowej, aplikacyjnej i akademickiej pozwala sformułować opinię, że dokonania Habilitantki świadczą o jej dojrzałości naukowej, umiejętności samodzielnego rozwiązywania problemów naukowych, w tym także odpowiedniego przygotowania do prowadzenia i nadzorowania prac naukowych młodych pracowników naukowych. Przedkładam zatem wniosek do Komisji Habilitacyjnej oraz do Rada Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości Politechniki Rzeszowskiej o **nadanie** dr Hannie Hall **stopnia naukowego doktora habilitowanego** w dziedzinie nauk społecznych w dyscyplinie nauk o zarządzaniu i jakości.

Dariusz Siemianiało